

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

KJKS dalam menjalankan kegiatan usahanya memiliki beberapa produk pembiayaan, jenis-jenis pembiayaan yang terdapat dalam KJKS diantaranya pembiayaan *murobahah* dan *mudharabah*. Jenis pembiayaan yang diminati pengusaha menengah ke bawah yaitu pembiayaan *mudhorobah*.

Pembiayaan *mudharabah* adalah akad kerjasama usaha/perniagaan antara pihak pemilik dana (*shohibul maal*) sebagai pihak yang menyediakan modal dana sebesar 100% dengan pihak pengelola modal (*mudharib*), untuk diusahakan dengan porsi keuntungan akan dibagi bersama (*nisbah*) sesuai dengan kesepakatan di muka dari kedua belah pihak. Sedangkan kerugian (jika ada) akan ditanggung pemilik modal, kecuali jika ditemukan adanya kelalaian oleh pihak pengelola dana (*mudharib*) seperti penyelewengan, kecurangan dan penyalahgunaan dana.

Pembiayaan *murabahah* adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati dalam *murabahah*, penjual harus member tahu harga produk yang di beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya kepada pembeli. (BMT BUMI)

Dengan difasilitasi oleh Lembaga Perekonomian Nahdlatul Ulama (LPNU) Propinsi Jawa Tengah maka telah lahir Pusat Koperasi Warga Nahdlatul

ulama “NU Graha (PUSKOWANU) Jawa Tengah oleh gerakan koperasi Warga NU se Jawa Tengah pada tanggal 7 Desember 2004 dengan Akta Pendirian Nomor 14057/BH/KDK.11/XII/2004 yang sekarang menjadi induk koperasi di Jawa Tengah. Selanjutnya pada Rapat Anggota ke IV PUSKOWANU “NU Graha” Bawen para anggota mendirikan Koperasi Primer yang dinamakan (Koperasi Jasa Keuangan Syari’ah) KJKS “NU Graha” Bawen, dengan Badan Hukum No :14208/BH/KDK.11/VI/2009.

KJKS NU Graha tersebar di beberapa daerah di wilayah Indonesia. Salah satunya adalah di Bawen - Semarang yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta, Harjosari, Bawen, Semarang, Jawa Tengah 50661 sedangkan untuk Kantor Pusat berada di Jl. Cokroaminoto No. 3, Ungaran, Ungaran Bar., Semarang, Jawa Tengah 50511.

Jumlah anggota di pada program pembiayaan bisa berubah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi dari kebutuhan itu sendiri. Sehingga mungkin saja terjadi penambahan anggota ataupun sebaliknya.

4.2. Analisis Data dan Pembahasan

4.2.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini meliputi analisis karakteristik responden, analisis statistik deskriptif, dan kategorisasi jawaban responden. Adapun pembahasan mengenai masing-masing analisis deskriptif disajikan sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi usia/umur, jenis kelamin, status pekerjaan dan lama menjadi anggota. Karakteristik responden diperoleh berdasarkan jawaban responden di dalam kuesioner yang dibagikan. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut :

1. Usia/umur

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan umur disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia/Umur

Umur/ Usia	Frekuensi	Presentase (%)
≤ 25 tahun	7	7%
26 – 35 tahun	41	41%
36 – 45 tahun	25	25%
≥ 46 tahun	27	27%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa sampel responden penelitian berdasarkan usia mayoritas adalah responden yang berusia 26 sampai 35

tahun. Sedangkan dengan jumlah responden paling sedikit adalah usia di bawah 25 tahun. Dari data mayoritas tersebut merupakan usia produktif, sehingga di harapkan dengan usia produktif tersebut akan dapat meningkatkan loyalitas anggota menjadi lebih baik dan meningkat.

2. Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	54	54%
Perempuan	46	46%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden mayoritas adalah laki-laki yaitu sebanyak 54%, sedangkan responden perempuan hanya sedikit berkisar 46%. Karena, di dalam produk pembiayaan, identik dengan pekerjaan dan tanggung jawab kepala keluarga. Sehingga laki-laki lebih banyak yang bergabung. Dan kebanyakan dari perempuan berprofesi sebagai ibu rumah tangga.

3. Lama Bergabung

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan lama bergabung disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3.

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bergabung

Lama Bergabung	Frekuensi	Presentase (%)
6 – 11 Bulan	27	27%
12 – 17 Bulan	29	29%
18 – 23 Bulan	19	19%
> 23 Bulan	25	25%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer 2018

Berdasarkan data dari tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian bergabung sebagai anggota di KJKS NU Graha Bawen Semarang selama 1 hingga 2 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa anggota pembiayaan didominasi orang-orang baru. Sehingga di harapkan mampu bertahan dan loyal terhadap prodak pembiayaan di KJKS NU Graha.

4.2.2. Deskripsi data Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di KJKS NU Graha Bawen Semarang dengan jumlah responden 100 anggota dengan penyebaran kuesioner

untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel didasarkan pada rentang skor jawaban.

4.2.3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini diukur melalui 15 pernyataan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut.

Secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 pertanyaan dengan perhitungan interval kelas untuk variabel ini adalah sebagai berikut (Ghozali, 2009) :

Skor maksimal : 5

Skor minimal : 1

Jumlah kelas : 5

$$i = \frac{R}{K}$$

$$i = \frac{5-1}{5}$$

$$i = \frac{4}{5}$$

$$i = 0,8$$

Dengan demikian kategori penilaian Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Skor antara 1,00 – 1,80 berarti Kualitas Pelayanan sangat buruk
2. Skor antara 1,81 – 2,61 berarti Kualitas Pelayanan buruk

3. Skor antara 2,62– 3,42 berarti Kualitas Pelayanan cukup baik
4. Skor antara 3,43 – 4,23 berarti Kualitas Pelayanan baik
5. Skor antara 4,24 – 5,00 berarti Kualitas Pelayanan sangat baik

Hasil tanggapan Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan padatabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4.

Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Mean	Kriteria
1	Karyawan KJKS NU Graha memberi tanggapan dan perhatian yang baik dan cepat terhadap keluhan konsumen	3,39	Cukup Baik
2	Karyawan KJKS NU Graha memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya	3,49	Baik
3	Prosedur pelayanan KJKS NU Graha tidak berbelit-belit	3,30	Cukup Baik
4	Jasa yang dibebankan KJKS NU Graha atas pinjaman lebih rendah dibandingkan jasa keuangan lain	3,45	Baik
5	Anggota KJKS NU Graha dapat memilih banyak-sedikitnya jumlah angsuran bulanan	3,10	Cukup Baik
6	Proses pencairan dana cepat	3,32	Cukup Baik
7	KJKS NU Graha menjadi tempat yang terpercaya dalam meminjam uang pembiayaan	3,44	Baik
8	Karyawa KJKS NU Graha memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk KJKS.	3,35	Cukup Baik
9	Karyawan KJKS NU Graha menjadi tempat yang aman dalam menyimpan uang anggota	3,39	Cukup Baik
10	KJKS NU Graha memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir dan toilet.	3,05	Cukup Baik
11	KJKS NU Graha memiliki peralatan pelayanan yang memadai	3,39	Cukup Baik
12	Kebersihan ruangan transaksi KJKS NU Graha	3,41	Cukup Baik

13	Karyawan KJKS NU Graha memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	3,03	Cukup Baik
14	Karyawan KJKS NU Graha memberikan perhatian secara individual kepada anda	3,41	Cukup Baik
15	Karyawan KJKS NU Graha memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda	4,45	Baik

Sumber: Data diolah 2018

Tanggapan responden dari hasil penyebaran angket dapat dilihat bahwa rata-rata responden menjawab setuju untuk pernyataan mengenai Pernyataan pada X1.1; X1.2; X1.3; X1.4 dan X1.5 ditunjukkan terhadap kualitas pelayanan terhadap sikap ketanggapan, kehandalan, jaminan dan kepastian, wujud atau fisik dan empati.

Hasil dari pernyataan tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota akan menjadikan kepuasan semakin meningkat. Dan pernyataan responden menunjukan bahwa rata-rata anggota memilih setuju untuk masing-masing indikator. Maka dapat disimpulkan semakin baik kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan anggota akan semakin tinggi.

4.2.4. Deskripsi Variabel Kepuasan

Variabel kepuasan pada penelitian ini diukur melalui 9 pernyataan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut.

Secara keseluruhan variabel Kepuasan terdiri dari 5 pertanyaan dengan perhitungan interval kelas untuk variabel ini adalah sebagai berikut (Ghozali, 2009) :

Skor maksimal : 5

Skor minimal : 1

Jumlah kelas : 5

$$i = \frac{R}{K}$$

$$i = \frac{5-1}{5}$$

$$i = \frac{4}{5}$$

$$i = 0,8$$

Dengan demikian kategori penilaian kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Skor antara 1,00 – 1,80 berarti kepuasan sangat buruk
2. Skor antara 1,81 – 2,61 berarti kepuasan buruk
3. Skor antara 2,62 – 3,42 berarti kepuasan cukup baik
4. Skor antara 3,43 – 4,23 berarti kepuasan baik
5. Skor antara 4,24 – 5,00 berarti kepuasan sangat baik

Hasil tanggapan Kepuasan dapat dijelaskan pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5.

Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Anggota

No	Indikator	Mean	Kriteria
----	-----------	------	----------

1	Dana pinjaman yang dipinjamkan KJKS NU Graha sesuai harapan saya	3,40	Cukup Baik
2	Waktu saya akan terbuang untuk mengurus administrasi, apabila menggunakan jasa selain KJKS NU Graha	3,41	Cukup Baik
3	Jasa yang dibebankan KJKS NU Graha atas pinjaman rendah	3,16	Cukup Baik
4	Saya akan menggunakan layanan lain dari KJKS NU Graha selain pembiayaan	3,37	Cukup Baik
5	Saya akan lebih sering melakukan transaksi KJKS NU Graha dari waktu-kewaktu	3,47	Baik
6	Saya akan menyarankan KJKS NU Graha kepada kolega	3,37	Cukup Baik
7	Saya akan menyarankan KJKS NU Graha kepada kolega	3,49	Cukup Baik
8	Saya akan menceritakan hal-hal yang baik tentang KJKS NU Graha kepada orang lain	3,27	Cukup Baik
9	Saya bersedia mengantar keluarga saya ke KJKS NU Graha bila membutuhkan	3,28	Cukup Baik

Sumber: Data diolah 2018

Tabel 4.5. menyatakan bahwa masing-masing indikator memiliki tanggapan setuju terhadap Kepuasan. Dalam hal ini kaitannya bagaimana anggota merasa nyaman dan puas dengan pelayanan, baik dilihat dari harga, sarana prasana maupun jumlah biaya bagi hasil yg dibebankan.

Indikator pada variabel Kepuasan ini terdiri dari kepuasan terhadap layanan yang diterima. Dari beberapa pernyataan yang diajukan pada variabel ini, rata-rata responden menjawab setuju. Maka dapat dikatakan bahwa dengan keadaan anggota puas terhadap layanan maka akan menciptakan kepuasan anggota yang baik.

4.2.5. Deskripsi Variabel Loyalitas Anggota

Variabel loyalitas anggota pada penelitian ini diukur melalui 12 pernyataan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut.

Secara keseluruhan variabel Loyalitas anggota terdiri dari 5 pertanyaan dengan perhitungan interval kelas untuk variabel ini adalah sebagai berikut (Ghozali, 2009) :

Skor maksimal : 5

Skor minimal : 1

Jumlah kelas : 5

$$i = \frac{R}{K}$$

$$i = \frac{5-1}{5}$$

$$i = \frac{4}{5}$$

$$i = 0,8$$

Dengan demikian kategori penilaian Loyalitas anggota adalah sebagai berikut :

1. Skor antara 1,00 – 1,80 berarti Loyalitas sangat buruk
2. Skor antara 1,81 – 2,61 berarti Loyalitas buruk
3. Skor antara 2,62– 3,42 berarti Loyalitas cukup baik

4. Skor antara 3,43 – 4,23 berarti Loyalitas baik
5. Skor antara 4,24 – 5,00 berarti Loyalitas sangat baik

Hasil tanggapan Kepuasan dapat dijelaskan padatabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6.

Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Anggota

No	Indikator	Mean	Kriteria
1	Saya akan melakukan akad kredit kembali di KJKS NU Graha apabila pinjaman saya sudah lunas	3,13	Cukup Baik
2	Saya akan menambah jumlah pinjman saya di KJKS NU Graha apabila di setuju oleh pihak KJKS	3,40	Cukup Baik
3	Saya akan terus menabung secara berkesinambungan di KJKS NU Graha	3,42	Cukup Baik
4	Saya menggunakan berbagai layanan lain dari KJKS NU Graha, selain pembiayaan.	3,30	Cukup Baik
5	Saya menggunakan jasa di KJKS NU Graha, seperti simpanan, deposito dan lain-lain	3,41	Cukup Baik
6	Banyak penawaran produk layanan dari KJKS NU Graha yang menarik minat saya.	3,48	Baik
7	Saya akan memberikan informasi yang baik tentang KJKS NU Graha	3,41	Cukup Baik
8	Saya akan mempengaruhi teman saya untuk menggunakan jasa KJKS NU Graha	3,30	Cukup Baik
9	Saya akan mendorong keluarga saya untuk menggunakan jasa KJKS NU Graha	3,42	Cukup Baik
10	Saya tidak akan menggunakan jasa KJKS selain jasa KJKS NU Graha	3,20	Cukup Baik
11	Saya tidak akan tertarik untuk meninggalkan KJKS NU Graha dengan alasan apapun	3,50	Baik
12	Saya akan merasa rugi bila harus meninggalkan KJKS NU Graha	3,40	Cukup Baik

Sumber: Data diolah 2018

Tabel 4.6. menyatakan bahwa masing-masing indikator pada variabel loyalitas anggota yaitu, melakukan pembelian ulang, membeli antar produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing. Dari masing-masing indikator mendapat tanggapan dari responden setuju.

4.3. Uji Instrumen

4.3.1. Pengujian Validitas

Pengujian instrument Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Anggota menggunakan analisis-analisis korelasi *productmoment pearson* dengan bantuan SPSS 21. Dari hasil perhitungan dengan bantuan SPSS tersebut, hasil perhitungannya dibandingkan dengan tabel nilai koefisien korelasi pada taraf kesalahan 5% atau taraf signifikansi 95%. Suatu data dikatakan valid apa bila nilai signifikansinya kurang dari taraf signifikansi 5% (0,05). Sebaliknya jika nilai signifikansinya lebih dari taraf signifikansi 5% (0,05), maka data tersebut tidak valid. Berikut ini hasil uji validitas masing-masing pernyataan pada setiap variabel.

Tabel 4.7.
Hasil Pengujian Validitas

No. Pertanyaan	P	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,000	0,581	0,197	Valid
X1.2	0,009	0,259	0,197	Valid
X1.3	0,000	0,344	0,197	Valid
X1.4	0,000	0,578	0,197	Valid
X1.5	0,000	0,444	0,197	Valid

X1.6	0,000	0,561	0,197	Valid
X1.7	0,001	0,334	0,197	Valid
X1.8	0,001	0,331	0,197	Valid
X1.9	0,000	0,502	0,197	Valid
X1.10	0,000	0,517	0,197	Valid
X1.11	0,004	0,288	0,197	Valid
X1.12	0,000	0,579	0,197	Valid
X1.13	0,000	0,542	0,197	Valid
X1.14	0,000	0,599	0,197	Valid
X1.15	0,000	0,374	0,197	Valid
Y1.1	0,000	0,735	0,197	Valid
Y1.2	0,000	0,628	0,197	Valid
Y1.3	0,000	0,535	0,197	Valid
Y1.4	0,000	0,558	0,197	Valid
Y1.5	0,000	0,497	0,197	Valid
Y1.6	0,000	0,505	0,197	Valid
Y1.7	0,000	0,616	0,197	Valid
Y1.8	0,000	0,556	0,197	Valid
Y1.9	0,000	0,416	0,197	Valid
Y2.1	0,000	0,405	0,197	Valid
Y2.2	0,000	0,353	0,197	Valid
Y2.3	0,000	0,393	0,197	Valid
Y2.4	0,000	0,566	0,197	Valid
Y2.5	0,000	0,421	0,197	Valid
Y2.6	0,000	0,401	0,197	Valid
Y2.7	0,000	0,706	0,197	Valid

Y2.8	0,000	0,580	0,197	Valid
Y2.9	0,000	0,516	0,197	Valid
Y2.10	0,000	0,497	0,197	Valid
Y2.11	0,000	0,478	0,197	Valid
Y2.12	0,000	0,624	0,197	Valid

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis uji validitas pada table 4.7. diatas menunjukan bahwa nilai keseluruhan r hitung pada setiap indikator variabel lebih besar r table dengan taraf signifikan 5% adalah 0,197. Dapat dikatakan bahwa semua variabel pernyataan memiliki r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel (0,197). Dengan demikian semua variabel pernyataan dinyatakan valid.

4.3.2. Pengujian Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu pernyataan kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dilakukan reliable atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas data dapat dilakukan dengan uji *statistic Cronbach Alpha* (α). Suatu variable dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$ ". Menurut Nunnally, dalam Ghazali, (2011:48).

Perhitungan koefisien realibilitas untuk instrumen penelitian diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8.**Hasil Pengujian Reliabilitas**

Tabel Reliabilitas Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha		Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,734	0,7	Reliabel
Kepuasan	0,732	0,7	Reliabel
Loyalitas	0,719	0,7	Reliabel

Keterangan :

Reliabel bila nilai Cronbach's Alpha $> 0,7$

Sumber : Data diolah 2018

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas instrumen penelitian, didapat koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* sebesar 0,734, 0,732, dan 0,719. Nilai alpha menunjukkan lebih besar dari $> 0,70$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliable.

4.4. Uji Asumsi Klasik

4.4.1. Uji Multikolinieritas

Berikut ini adalah hasil uji Multikolinieritas yang dilakukan terhadap variabel penelitian :

Tabel 4.9.**Hasil Uji Multikolinieritas****Coefficients^a**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.498	2.007
	Kepuasan	.498	2.007

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data diolah 2018

Berdasarkan uji Multikolinieritas yang dilakukan terhadap variabel kualitas pelayanan, kepuasan anggota dan loyalitas anggota diperoleh data seperti yang ada dalam tampilan tabel di atas. Hasil perhitungan dari SPSS menunjukkan nilai tolerance sebesar 0,498 pada setiap variabel, maka tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada Multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

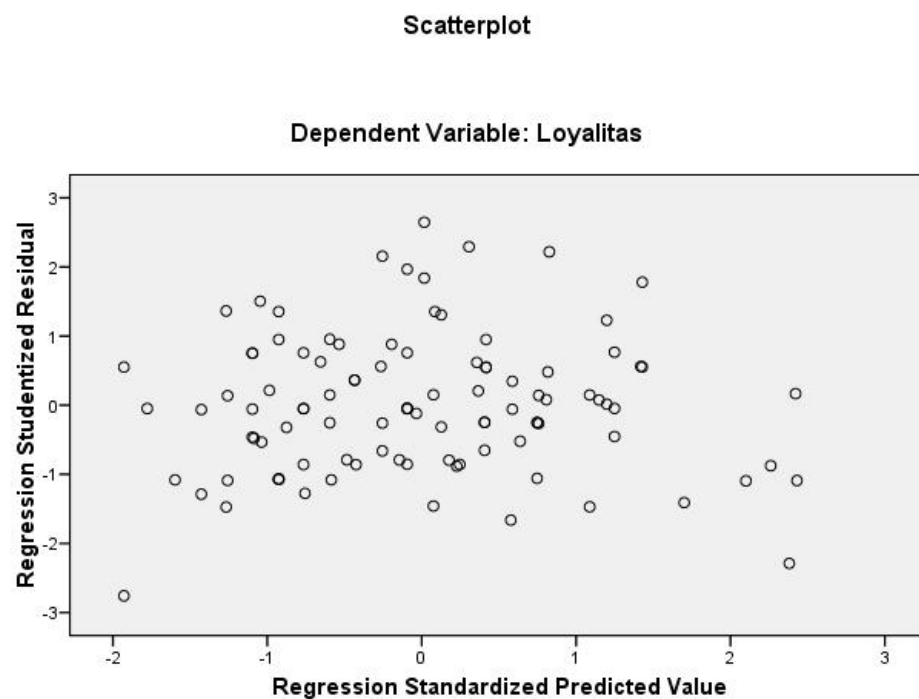
4.4.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan Scatterplot dan uji glejser. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas, yaitu dengan membandingkan signifikansi setiap variabel independen dalam output SPSS dengan tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 0,05 atau

5%. Apabila nilai signifikansi yang dihasilkan pada setiap variabel kurang dari 0,05 maka mengindikasikan terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika signifikansi yang dihasilkan lebih dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.1.

Hasil Uji Heteroskedastisitas menggunakan Scatterplot



Sumber: data diolah 2018

Dari grafik scatterplot terlihat titik-titik menyebar secara acak (random) baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi tersebut.

Tabel 4.10.**Hasil Uji Hetersoskedastisitas menggunakan Uji Glejser**

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.534	1.677		.134
	Kualitas Pelayanan	-.080	.046	-.245	.086
	Kepuasan	.112	.067	.236	.098

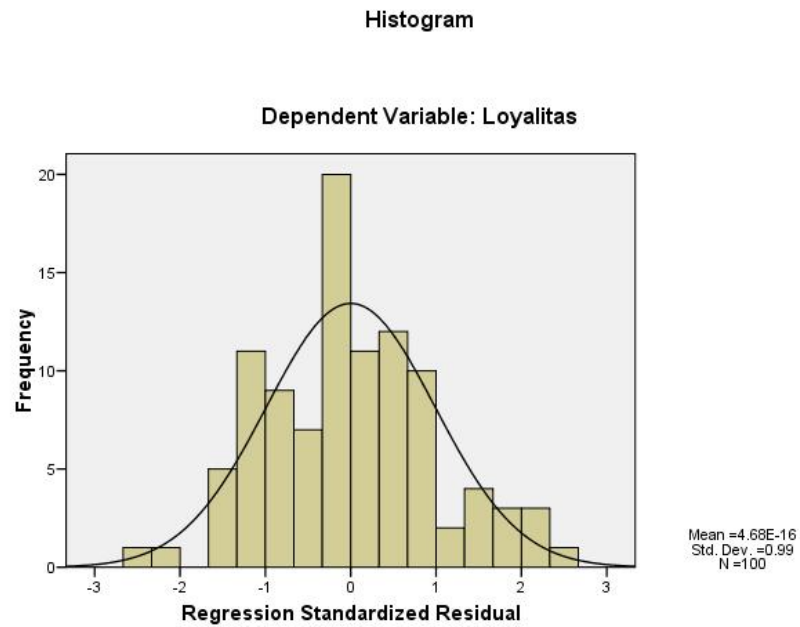
a. Dependent Variable: AbsUn

Sumber: Data diolah 2018

Hasil tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai Absolut Un (AbsUn). Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya Heterokedastisitas

4.4.3. Uji Normalitas

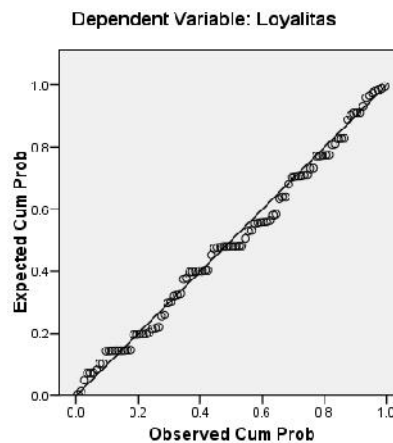
Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terdapat distribusi normal antara variabel terikat dan variabel bebas. Apabila distribusi data normal atau mendekati normal, berarti model regresi adalah baik. Pengujian untuk menentukan data terdistribusi normal atau tidak, digunakan cara uji statistik non-parametrik. Uji statistik non-parametrik yang digunakan adalah uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov (1-SampleK-S)*. Apabila hasilnya menunjukkan nilai probabilitas signifikan di atas 0,05, maka variabel terdistribusi normal. Hasilnya sebagai berikut :

Gambar 4.2.

Histogram : pada grafik histogram tampak residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak menceng ke kanan atau ke kiri.

Gambar 4.3.**Uji Normalitas P-P Plot**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Pada grafik P-Plot diatas, terlihat data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogram menuju pola distribusi normal maka dapat disimpulkan bahwa dengan demikian data variable Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas anggota tersebut berdistribusi Normal atau variabel Y2 memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.11.**Hasil Uji Normalitas****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.47585498
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.051
Kolmogorov-Smirnov Z		.657
Asymp. Sig. (2-tailed)		.781

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari data output SPSS di atas dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,781 lebih besar dari 0,05, sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal.

4.4.4. Uji Linearitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik.

Untuk menentukan terjadi linearitas atau tidak adalah dengan cara melihat kolom Sig. pada baris *Linearity* di *Anova Table*, jika nilainya $< 0,05$ maka bersifat linear sehingga dapat disimpulkan memenuhi syarat linearitas.

Tabel 4.12.
Hasil Uji Linearitas

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	531.328	1	531.328	98.649	.000 ^a
	Residual	527.832	98	5.386		
	Total	1059.160	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah 2018

Berdasarkan uji linearitas melalui program SPSS dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,000 dan nilai signifikansi Kepuasan anggota sebesar 0,000. Nilai dari masing-masing variabel independen berada di bawah atau lebih rendah dibandingkan dengan nilai signifikansi yang digunakan yaitu 0,05, maka dapat disimpulkan data berbentuk fungsi linear.

4.5. Pengujian Hipotesis

Penjelasan tentang hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

4.5.1. Analisis Regresi Model 1

Analisis regresi model 1 (satu) digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan dari variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

Pada analisis regresi model 1 (satu) persamaan strukturalnya adalah:

$$\text{Kepuasan} = b_1 + \text{Kualitas Pelayanan} + e_1$$

a. Uji Signifikansi parameter individual (uji t)

Uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan (X), terhadap kepuasan anggota (Y₂) secara parsial. Uji parsial dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap loyalitas anggota KJKS NU Graha. Hasil analisis statistik uji t dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.13.
Uji signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8.714	2.728		.002
	Kualitas Pelayanan	.328	.075	.403	.000
	Kepuasan	.506	.109	.428	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data diolah 2018

Berdasarkan hasil uji SPSS di atas, maka persamaan regresi yang mencerminkan variabel dalam penelitian ini adalah:

$$Y_2 = 8,714 + 0,328 X_1 + 0,506 Y_1 + e_2$$

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan

Y₁ = Kepuasan

Y₂ = Loyalitas Anggota

e_2 = Error

Berdasarkan pengujian SPSS parameter individual, diperoleh hasil pengujian individual Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai *unstandardized coefficients beta* sebesar 0,328 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi berada di bawah atau lebih rendah dibandingkan dengan nilai signifikansi yang digunakan yaitu 0,05, maka **H1 diterima**. Dengan demikian diambil kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap Loyalitas Anggota

Hasil pengujian individual kepuasan menunjukkan nilai *unstandardized coefficients beta* sebesar 0,506 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi berada di bawah atau lebih rendah dibandingkan dengan nilai signifikansi yang digunakan yaitu 0,05 menunjukkan signifikan pada $< 0,05$, maka **H3 diterima**. Dengan demikian diambil kesimpulan bahwa variabel kepuasan berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap Loyalitas Anggota.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) model 1 (satu) ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel Kualitas Pelayanan (X) secara keseluruhan menjelaskan variabel kepuasan (Y1). Hasil analisis koefisien determinasi dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.14.**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 ^a	.502	.497	2.321

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Koefisien Determinasi

Sumber: Data diolah 2018

Hasil analisis SPSS model summary menunjukan bahwa besarnya *Adj. R Square* adalah 0,497 atau 49,7%. Variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh Kualitas pelayanan sebesar 49,7% dan 50,3% sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

4.5.2. Analisis Regresi Model 2

Analisis regresi model 2 (dua) digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan dari variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Pada analisis regresi model 2 persamaan strukturalnya adalah:

$$\text{Kinerja} = b_1 \text{ Kualitas Pelayanan} + b_2 \text{ Kepuasan anggota} + e_2.$$

a. Uji Signifikansi parameter individual (uji t)

Uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan (X), dan Kepuasan (Y1) terhadap Loyalitas anggota (Y2) secara parsial. Uji parsial dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing

variabel Kualitas Pelayanan dan kepuasan secara parsial terhadap Kinerja karyawan. Hasil analisis statistik uji t dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.15.

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.899	2.460		2.398	.018
Kualitas Pelayanan	.487	.049	.708	9.932	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah 2018

Berdasarkan hasil uji SPSS di atas, maka persamaan regresi yang mencerminkan variabel dalam penelitian ini adalah:

$$Y_1 = 5.899 + 0,487 + e_1$$

Keterangan:

Y_1 = Kepuasan

X = Kualitas Pelayanan

e_1 = eror

Berdasarkan pengujian SPSS parameter individual, diperoleh hasil pengujian individual Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai *unstandardized*

coefficients beta sebesar 0,487 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi berada di bawah atau lebih rendah dibandingkan dengan nilai signifikansi yang digunakan yaitu 0,05, maka **H2 diterima** yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) model 2 (dua) ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel Kualitas Pelayanan (X), dan Kepuasan (Y1) secara keseluruhan dalam menjelaskan variabel Loyalitas Anggota (Y2). Hasil analisis koefisien determinasi dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.16.

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.591	.582	2.501

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah 2018

Hasil analisis SPSS model summary menunjukkan bahwa besarnya *Adj. R Square* adalah 0,582 atau 58,2%. Variabel Loyalitas anggota dapat dijelaskan oleh Kepuasan anggota dan Kualitas pelayanan sebesar 58,2% dan sisanya 41,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

4.5.3. Analisis Jalur

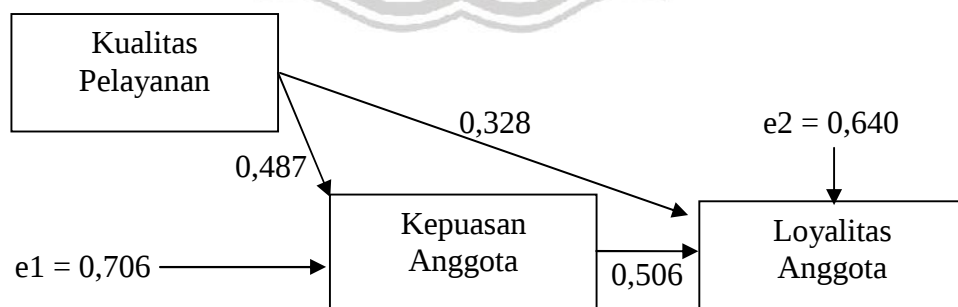
Pengujian penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) untuk menjawab **H4**. Analisis regresi dilakukan sebanyak dua kali. Analisis regresi yang pertama untuk mengetahui kekuatan hubungan dari variabel bebas (*independent*) terhadap variabel mediasi (*intervening*). Analisis regresi yang kedua untuk mengetahui kekuatan hubungan dari variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

1. Interpretasi Analisis Jalur

Berdasarkan uji t yang tampak pada tabel 4.13. diperoleh nilai *unstandardized coefficients beta* variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,328 merupakan nilai *path* atau jalur P_2 .

Berdasarkan uji t yang tampak pada tabel 4.15. diperoleh nilai *unstandardized coefficients beta* pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,487. Nilai *unstandardized coefficients beta* sebesar 0,487 merupakan nilai *path* atau jalur P_1 .

Gambar 4.4.



Gambar 4.4. Diagram Alur Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota

Tabel 4.17.

Ringkasan Hasil Estimasi Parameter Model

Model	<i>Unstandardized coefficients beta</i>	T	Sig
persamaan struktural 1 (X ke Y1)			
$X = P_1 X Y_1$	0,487	9,932	0,000
persamaan struktural 2 (X, Y1 ke Y2)			
$X = P_2 X Y_2$	0,328	4,383	0,000
$Y_1 = P_3 Y_1 Y_2$	0,506	4,650	0,000

Sumber: Data diolah 2018

2. Pengaruh langsung dan tidak langsung

Pada model jalur, penelitian ini akan menjelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel *exogenous* terhadap variabel *endogeneous*.

a. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota

Pengaruh langsung (Kualitas Pelayanan ke Loyalitas) $p_1 = 0,487$

Pengaruh tidak langsung (melalui kepuasan)

(Kualitas Pelayanan ke Kepuasan ke Loyalitas) $= p_2 \times p_3 = (0,328) \times (0,506) = 0,165968$

Total pengaruh $= p_1 + (p_2 \times p_3) = 0,652968$

Besarnya pengaruh langsung Kualitas Pelayanan ke Loyalitas lebih besar daripada pengaruh tak langsung Kualitas Pelayanan ke Loyalitas melalui Kepuasan. Untuk mengetahui pengaruh tak langsung atau mediasi

yang ditunjukkan oleh perkalian koefisien ($p_2 \times p_3$) signifikan atau tidak, maka akan diuji menggunakan sobel test sebagai berikut.

4.5.4. Analisis Sobel

Pengujian Sobel digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh mediasi. Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel Kualitas Pelayanan kepada variabel Loyalitas melalui variabel intervening Kepuasan.

Diketahui:

$$Sp_{2p3} = \sqrt{p_3^2 Sp_{2^2} + p_2^2 Sp_{3^2} + Sp_{2^2} Sp_{3^2}}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{(0,506)^2 (0,049)^2 + (0,487)^2 (0,109)^2 + (0,049)^2 (0,109)^2}$$

$$Sp_{2p3} = \sqrt{(0,0006) + (0,00003) + (0,00003)} = 0,026$$

Berdasarkan hasil Sp_{2p3} ini kita dapat menghitung nilai 5 statistik pengaruh mediasi dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{p_{2p3}}{Sp_{2p3}} = \frac{0,284}{0,026} = 10,96$$

Oleh karena nilai t hitung = 10,96 lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,98, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,284 signifikan berarti ada pengaruh mediasi.

4.6. Pembahasan

Pengaruh :

4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas

Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota : dari analisis di atas diperoleh nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota.

Hasil ini membuktikan pentingnya memperhatikan variabel loyalitas yang perlu dioptimalkan adalah indikator Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing dengan indikator nilai rata-rata tertinggi yaitu 3.50 dan ada dalam kategori baik. Anggota setuju untuk tidak meninggalkan KJKS NU Graha dengan alasan apapun.

Indikator melakukan pembelian ulang menjadi indikator terendah dengan nilai rata-rata 3,13 dan dalam kategori cukup baik dengan pernyataan paling rendah adalah anggota akan melakukan akad kembali di KJKS NU Graha apabila pinjaman sudah lunas.

Menurut Kotler dan Keller (2007) dalam Silaban (2015) mendefinisikan kualitas pelayanan akan dipersepsikan positif apabila kinerja produk jauh lebih tinggi dibandingkan harapan pelanggan. Bila kinerja sesuai harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira terhadap kualitas pelayanan. Pelanggan yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan akan membeli ulang dan mereka memberitahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk itu. Kuncinya adalah memadukan harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan.

4.6.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota : dari analisis di atas diperoleh nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Hasil ini membuktikan pentingnya variabel kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan adalah indikator Ketanggapan (*Responsiveness*), dengan indikator nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,49 dan dalam kategori baik. Anggota KJKS NU Graha setuju bahwa karyawan memiliki sifat sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya. Bagi anggota KJKS pelayanan yang memiliki ketanggapan baik dapat membuat rasa aman dalam bertransaksi.

Kemudian indikator empati menjadi indikator terendah dengan nilai rata-rata 3,03 tetapi masih dalam kategori cukup baik. Anggota setuju bahwa karyawan KJKS NU Graha memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial. Menurut anggota setiap anggota pantas mendapat pelayanan yang sama dengan tidak dibeda-bedakan antara anggota yang satu dengan anggota lain.

KJKS yang memberikan pelayanan yang baik maka akan menciptakan Kepuasan terhadap anggotanya. Dengan pelayanan yang berkualitas baik maka loyalitas akan diberikan juga oleh setiap anggota.

Sesuai dengan pendapat Kotler (2008) dalam Maskur *et al* (2016) yang menyatakan produksi dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu

produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kolter juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

4.6.3. Hubungan kepuasan terhadap loyalitas anggota.

Analisis pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota : dari analisis di atas diperoleh nilai signifikansi kepuasan sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung pengaruh signifikan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota.

Berdasarkan tabel deskripsi variabel kepuasan diatas terlihat bahwa nilai responden tertinggi dengan nilai rata-rata 3,49 kesediaan merekomendasikan yang ada pada kategori baik. Anggota setuju untuk menyarankan KJKS NU Graha kepada kolega. Anggota memiliki inisiatif untuk membantu memperkenalkan produk KJKS NU Graha kepada kolega yang berminat dan sedang memerlukan program pembiayaan.

Dan indikator terendah dengan nilai 3,16 dengan kategori cukup baik yaitu kesesuaian harapan. Pernyataan dengan nilai terendah adalah jasa yang dibebankan oleh KJKS NU Graha rendah. Anggota masih mentaati dan membayar angsuran pembiayaan sesuai dengan standar harga dari KJKS.

Menurut Rangkuti (2002:30) dalam Prasetyo (2013) Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Ketika seorang pelanggan puas, maka ia tidak akan enggan untuk memanfaatkan produk dan jasa yang telah memuaskannya. Perasaan ini timbul karena adanya perasaan nyaman akan produk atau jasa yang bisa memenuhi harapan-harapannya.

Hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas diungkapkan pula oleh Griffin (2008) dalam Maskur *et al* (2016), melakukan pembelian ulang secara teratur (*makes regular repeat purchase*). Loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih.

4.6.4. Hubungan Kualitas Pelayanan pada Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota sebagai mediasi.

Analisis pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota : diketahui pengaruh langsung yang diberikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas sebesar 0,328. Sedangkan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota adalah $0,561 \times 0,506 = 0,284$. Maka pengaruh total yang diberikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota adalah $0,328 + 0,284 = 0,612$. Dari uji sobel didapatkan bahwa nilai t hitung (10,96) lebih besar dibandingkan dengan t tabel (1,98), sehingga dapat disimpulkan

bahwa pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota signifikan terhadap loyalitas anggota.

Pengaruh mediasi dalam penelitian ini adalah mediasi secara parsial, karena kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas anggota (Baron & Kenny, 1986). Hal ini mengindikasikan bahwa seorang anggota yang menilai kualitas pelayanan yang diterimanya baik akan menyebabkan mereka puas dan akhirnya akan meningkatkan loyalitas anggota.

Penelitian yang dilakukan oleh Stank *et al* dalam Bloemer dan Kasper (1995) dan Caruana (2001) dalam Aprilia (2010) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas anggota melalui mediasi kepuasan anggota. Anggota yang memutuskan untuk loyal terhadap suatu produk atau jasa seringkali disebabkan karena mereka merasakan pelayanan yang diberikan oleh KJKS tidak hanya sesuai dengan kebutuhan, tetapi juga memuaskan dan menyenangkan. Jenis pelayanan ini dalam dunia pemasaran seringkali disebut dengan pelayanan prima (*excellent service*) yang selalu diharapkan oleh anggota. (Kartajaya, 2006, dalam Aprilia, 2010).